

# La interpretación en los servicios públicos: Un mecanismo para salvaguardar los derechos de los pacientes europeos

Noelia Burdeus-Domingo\*

**DIRECTORATE-GENERAL FOR TRANSLATION (EUROPEAN COMMISSION) (2015): *Studies on translation and multilingualism. Public service translation in cross-border healthcare 1/2015*.** Luxemburgo: Publications Office of the European Union; 133 pp. ISBN: 978-92-79-47163-6. Disponible en: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6382fb66-8387-11e5-b8b7-01aa75ed71a1/language-en>.



La interpretación en los servicios públicos (ISP) constituye una rama reciente de los estudios de traducción e interpretación que ha acaparado la atención de gran cantidad de investigadores en las últimas décadas. Ello se debe a que es fruto de una necesidad social, promovida por el crecimiento de flujos migratorios que ha ido constituyendo las actuales sociedades multiculturales en que vivimos. En ellas,

los servicios públicos de todo tipo se enfrentan a nuevos retos, dado que se han hecho habituales las conversaciones entre los proveedores de servicios públicos y los usuarios pertenecientes a minorías lingüísticas, que no siempre presentan un nivel avanzado de la lengua del país en el que se encuentran. Esto hace de la ISP una práctica esencial para la comprensión de dichos usuarios en servicios públicos de todo tipo (i.e., sanitarios, judiciales, policiales, educativos, sociales...).

*Studies on translation and multilingualism. Public service translation in cross-border healthcare 1/2015* representa una publicación esencial para el desarrollo de la ISP en el ámbito sanitario europeo, fruto de un encargo de investigación promovido por la Dirección General de Traducción (DGT) de la Comisión Europea (CE). Claudia Angelelli, autora de publicaciones tan relevantes para el ámbito de la ISP médica como *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication* o *Revisiting the Role of the Interpreter*, asume el reto de coordinar a representantes de cinco Estados Miembros (EM) —Alemania, Grecia, Italia, España y Reino Unido— con el fin de ofrecernos esta pieza en la que describe el panorama europeo a partir del análisis de una pequeña muestra de servicios lingüísticos, incidiendo en las necesidades lingüísticas de las sociedades multilingües e interculturales europeas, así como en las respuestas proporcionadas (o la ausencia de ellas).

Los objetivos del estudio, impuestos por la DGT de la CE con la intención de promover una legislación con base en la realidad, fueron los siguientes:

1. Analizar las políticas lingüísticas implementadas para facilitar el acceso a servicios de salud transfronterizos desde el punto de vista lingüístico.
2. Examinar la interacción de lengua y acceso para estudiar si la lengua es un derecho o un factor facilitador, si se respeta el acceso lingüístico o si, en cambio, se refuerza o se sanciona.
3. Estudiar el coste de los servicios lingüísticos y, en su ausencia, el coste social total de una integración social y económica fallida.
4. Examinar ejemplos de buenas prácticas en servicios lingüísticos y elaborar recomendaciones para una provisión adecuada de estos en los servicios públicos.

Con el fin de cumplir dichos objetivos, el equipo a cargo de este trabajo diseñó un elaborado plan de investigación basado en métodos mixtos (i.e., combinando metodologías cuantitativas y cualitativas).

\*Investigadora postdoctoral. Université Laval, Quebec (Canadá). Dirección para correspondencia: [noeliaburdeusdomingo@gmail.com](mailto:noeliaburdeusdomingo@gmail.com).

En esta publicación, Angelelli parte de los preceptos básicos que fundamentan la Unión Europea (UE) desde sus inicios (i.e., la defensa de la libre circulación de personas, mercancías, capitales y servicios). La autora reconoce que la legislación Europea ha aunado esfuerzos por abolir toda discriminación basada en los orígenes de los ciudadanos de los EM en el interior de su territorio. Sin embargo, a lo largo de la publicación que ahora reseñamos revela que dicha legislación deja cabos por atar en lo que se refiere a la provisión de servicios lingüísticos que eviten tal discriminación.

El libro *Studies on translation and multilingualism. Public service translation in cross-border healthcare 1/2015* es el resultado de la redacción del informe final del estudio realizado, dirigido a la DGT de la CE. Tras un primer vistazo a la publicación, observamos que la estructura del libro que reseñamos es propia de un informe científico poco editado. Tras una lectura más profunda observamos que habría sido recomendable realizar un mayor trabajo de edición, lo que facilitaría su lectura, sobre todo para el público general, aunque también para el académico (dado que, con una simple mirada al índice, se aprecia alguna falta de precisión puntual en la estructura, que se arrastra y puede llegar a dificultar la comprensión al adentrarse en el texto).

En esta publicación escrita en lengua inglesa encontramos, tras una sección de agradecimientos, el resumen y el índice de la publicación; un breve resumen en el que la autora presenta, en solo tres páginas, los objetivos y las principales constataciones. Dicho resumen se encuentra en inglés y francés (desgraciadamente, al menos de momento no hemos encontrado una versión en lengua española de esta publicación ni de su resumen). Tras dichas secciones, tan propias de un informe científico, encontramos un apartado introductorio que ubica al lector en el contexto de la investigación que da lugar a la publicación. En él se pone de manifiesto la importancia de las lenguas en el seno de la UE, evidenciando que el éxito en la comunicación transfronteriza es esencial en la consecución de los fines europeos. La autora expone la interrelación lengua-acceso en el ámbito de la salud y revela su presencia en textos fundamentales de la UE como la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión, que defiende el acceso a servicios de salud y la defensa de la no discriminación de tipo cultural, religioso ni lingüístico. Ya desde esta introducción, la autora denuncia que la legislación relativa a servicios de ISP de los EM se limita a recomendaciones específicas, a pesar de la necesidad de estos servicios para garantizar un acceso igualitario a los servicios de salud pública. Igualmente, la introducción presenta una contextualización del estudio, en la que se esboza una imagen general del trabajo llevado a cabo en materia de ISP sociosanitaria fuera de Europa, insistiendo en que en países multiculturales como Australia, Canadá y los Estados Unidos, esta realidad se ha desarrollado y estudiado ampliamente, dada su importancia a lo largo del proceso asistencial. En la sección 1 de esta publicación, la autora presenta las preguntas de investigación específicas planteadas para la consecución de los objetivos expuestos anteriormente y describe la metodología escogida para darles respuesta a partir de un paradigma mixto. Expone

la metodología seguida para la obtención de datos mediante la aplicación de diferentes instrumentos de investigación: análisis de documentos, cuestionarios, entrevistas y observaciones no participantes. Revela que el análisis de documentos se dedicó principalmente a estudiar la documentación relevante en materia de políticas lingüísticas en la UE y los EM participantes en el estudio. Por otra parte, tanto los cuestionarios como las entrevistas recogieron datos vivenciales que plasmaron diferentes puntos de vista de las necesidades y las soluciones aportadas, así como experiencias de diferentes actores relacionados con los servicios lingüísticos y de salud. Se distribuyeron dos cuestionarios diferentes. El primero (destinado a legisladores, profesionales del ámbito legal, organizaciones de salud, administradores y prestatarios de servicios públicos) investigaba el conocimiento de los informantes sobre la transposición e implementación de la directiva y sus percepciones de la importancia de la lengua en el acceso a los servicios de salud transfronterizos. El segundo (destinado a traductores, intérpretes, mediadores interculturales y otros prestatarios de servicios lingüísticos *ad-hoc*) observaba sus percepciones sobre la prestación de servicios lingüísticos proporcionados, así como la formación y la experiencia de sus profesionales, cómo se prestan los servicios lingüísticos, los costos de los mismos, la organización institucional que tienen y la perspectiva de estos profesionales en cuanto al trabajo proporcionado. Los datos obtenidos mediante entrevistas (a informantes de todo tipo: legisladores, profesionales del ámbito legal y de la salud, representantes gubernamentales, ONG, traductores, intérpretes, pacientes...) y los recogidos a través de observaciones no participantes en el interior de las diferentes culturas estudiadas permitieron completar y ampliar la información necesaria para llegar a conclusiones fidedignas. Las siguientes secciones (2, 3, 4 y 5) exhiben los principales resultados del análisis. Concretamente, la sección 2 presenta el resultado del análisis de la legislación referente al acceso a servicios de salud transfronterizos, haciendo hincapié en el contenido de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que establece los derechos de los ciudadanos de la Unión (libertad de movimiento, no discriminación, etc.); el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, que define los mecanismos de gobierno de la Unión (i.e., cómo se implementa lo estipulado en la Carta); el Reglamento (CE) 883/2004, que establece las normas y las competencias para la provisión de servicios sanitarios para ciertos tipos de pacientes transfronterizos, y la Directiva 2011/24/UE, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, que expande lo estipulado por el Reglamento 883/2004 permitiendo a los europeos recibir cuidados de salud públicos o privados en un EM diferente al de residencia sin autorización previa. Igualmente, expone como cada EM participante transpone la directiva y analiza las leyes políticas estatales, regionales y locales en materia de cuidados transfronterizos. La sección 3 defiende la necesidad de servicios lingüísticos en el ámbito sanitario. Igualmente, describe los diferentes servicios lingüísticos observados en los EM participantes (servicios de traducción humana o asistida y de interpretación presencial, telefónica

o por videoconferencia), así como a sus prestatarios (traductores/intérpretes en plantilla, traductores/intérpretes/mediadores interculturales autónomos o subcontratados mediante agencias y prestatarios *ad hoc*). Acto seguido, describe los hallazgos realizados en esta materia en cada país. La sección 4 trata el tema de los costes tanto económicos como sociales de la provisión de este tipo de servicios (o de la falta de ella), mientras que la sección 5 expone diferentes buenas prácticas observadas en materia de servicios lingüísticos a lo largo de la investigación, a nivel de provisión de servicios de traducción e interpretación, así como de administración y de legislación. Finalmente, la sección 6 presenta las conclusiones del estudio, sus implicaciones y las recomendaciones resultantes.

Tomando en consideración los puntos de vista de todos los actores involucrados en la creación y provisión de servicios lingüísticos en el ámbito sanitario de los EU y la UE, la autora aborda la problemática estudiada desde una perspectiva traductológica. Así, observa en qué medida se están respetando los derechos lingüísticos de los pacientes presentes o implícitos en la legislación vigente para proporcionar una serie de sugerencias que, sin duda, permitirán avanzar hacia la creación de los servicios que una sociedad tan multicultural como la europea necesita. A lo largo de esta publicación se describen en detalle las realidades lingüísticas de los EM participantes, teniendo en cuenta incluso la realidad de las lenguas regionales.

A pesar de las restricciones impuestas en el encargo solicitado por la DGT de la CE, que exigía resultados en un corto periodo de tiempo (nueve meses) y con un presupuesto limitado, el equipo dirigido por Angelelli compiló una vasta cantidad de datos que permitieron realizar un primer esbozo de la situación a nivel europeo, si bien es cierto que resultaría muy fructífero que la UE destinara fondos a replicar este proyecto en el resto de EM, con tal de conseguir perfilar el panorama actual en Europa y enumerar las necesidades de cada país. Dicho trabajo permitiría optimizar los servicios disponibles, así como instaurar servicios acordes a las necesidades reales en aquellos EM que todavía no se han movilizado al respecto.

Para concluir, celebramos el detallado estudio realizado. Este, con una sólida fundamentación teórica, ofrece una serie de sugerencias pertinentes a la par que consistentes que, sin lugar a dudas, abren paso a una readaptación de la legislación europea que se adecue mejor a la realidad lingüística de sus sociedades multiculturales, así como al respeto de los derechos de sus ciudadanos. Es innegable la gran aportación de esta obra al ámbito de la ISP, sobre todo en el contexto europeo. Se trata, por lo tanto, de una lectura más que recomendada para toda persona interesada en la comunicación multilingüística en contexto sanitario, así como para aquellas que quieran profundizar en materia de cuidados de salud transfronterizos en la UE.

